

学校编码: 10384

分类号_____密级

学 号: X2007153042

UDC

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

高校电子政务项目的绩效评价研究

——以 E-Card 信息门户项目为例

Studies on Performance Evaluation of University

E-Government Project

——A Case Study of the E-Card Information Portal Project

姚晓静

指导教师姓名: 彭丽芳 教授

专 业 名 称: 项 目 管 理

论文提交日期: 2012 年 4 月

论文答辩时间: 2012 年 5 月

学位授予日期:

答辩委员会主席:

评 阅 人:

2012 年 月

高校电子政务项目的绩效评价研究——以 E-Card 信息门户项目为例

姚晓静

指导教师: 彭丽芳教授

厦门大学

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（ ） 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

（ ） 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

摘要

随着高校办学规模的不断扩大，传统的政务工作模式已经无法满足发展的需求，电子政务的概念被引入到了其中。然而由于经验不足，国内多数高校电子政务系统项目建设依然存在诸多问题，因此，要想实现双向互动乃至完全整合，还要求建立一个能够面向效果、不断完善的电子政务系统运作管理机制，这其中就包括项目运营后的绩效评价。

本文首先由国内外电子政务研究总结出了当今电子政务研究的主要趋势，而后又介绍了高校这个特殊领域的电子政务项目的发展过程、现状以及不足，引入了项目绩效评价体系和方法，对比了各体系和方法的优缺点，得出适用于高校电子政务项目的绩效评价体系是以 PRM 为主要参考依据，同时借鉴 EAF 的实现方法，在具体指标设计中体现 Accenture 体系的公共服务重要性；适用的方法是层次分析法以及模糊综合评价法。

最后以“X 大学 E-Card 信息门户项目”作为研究实例，主要运用专家访谈、问卷调查等方法对其项目建成后的实际运行效果进行了绩效评价。通过选取指标体系中的服务和可持续性两项指标进行层次分析可以得出服务的及时性以及外包控制是最重要的因素，通过调查问卷以及模糊综合评价方法可以得知用户对该项目服务的整体评价水平为良好，相关人员对该项目的可持续性评价为优秀。文章总结出了系统的优点以及存在的问题，为今后项目的改进提供了参考依据。

关键词：高校，电子政务项目，绩效评价

Abstract

With the constant expansion of Higher Education, the traditional mode of government work has become unable to meet the requirement. Thus, the concept of E-Government has been brought in. However, due to lack of experiences, there exist quite quantities of problems in the E-Government projects in majority of universities in China. As a result, to achieve two-way interaction as well as full combination, it's highly required that we establish an effect-oriented E-Government operation management system with constant self-improvement ability and performance evaluation.

The essay first has summed up the major trends of today's E-Government through researches at home and abroad, and then introduced the development process, present statement and drawbacks of E-Government in the special field of colleges and universities. Meanwhile, it has introduced the performance evaluation system and methods, compared the advantages and disadvantages of different systems and methods. Finally, it has drawn the conclusion that the proper performance evaluation system of University E-Government is the one mainly based on the PRM, referring the implementation of EAF and reflecting the importance of public service of the Accenture system in the design of specific indicators. The applicable method is the analytic hierarchy process and fuzzy comprehensive evaluation method.

Finally, it set "X University E-Card information portal project" as a case study and evaluated its performance through mainly expert interviews and questionnaires. Via analyzing the two indicators of services and sustainability, it has figured out that timeliness of service and control of outsourcing are the most important factors. Through questionnaires and fuzzy comprehensive evaluation method, it is indicated that users' overall assessment of the project service is "good" and related personnel's assessment of the project sustainability is "excellent". The passage has summed up the advantages of the system as well as the problems, providing a reference for future project improvements.

Keywords: Universities, E-Government Projects, Performance Evaluation

目 录

第一章 绪论.....	1
1.1 问题的引出.....	1
1.2 选题的意义.....	3
1.3 论文的思路及框架.....	4
1.4 论文的创新点.....	5
第二章 高校电子政务项目.....	6
2.1 高校电子政务项目建设概况.....	6
2.1.1 高校电子政务项目基础设施及平台建设.....	6
2.1.2 高校电子政务主要项目的发展概况.....	9
2.2 高校电子政务项目建设存在的主要问题.....	14
2.2.1 网络和信息安全无法得到保障.....	14
2.2.2 信息互动缺失，信息孤岛产生.....	14
2.2.3 公共服务创新度不够，没有形成“以用户为中心”的理念.....	15
2.2.4 信息滞后，对电子政务建设重视不足.....	16
2.2.5 信息资源管理不足，没有形成决策支持系统.....	16
第三章 电子政务项目绩效评价.....	18
3.1 电子政务项目绩效评价含义.....	18
3.1.1 绩效的含义.....	18
3.1.2 电子政务项目绩效评价的含义.....	18
3.2 电子政务项目绩效评价与电子政务项目管理的关系.....	19
3.3 国外电子政务项目绩效评价体系研究现状.....	20
3.3.1 美国体系.....	20
3.3.2 印度体系.....	21
3.3.3 COBIT 体系.....	21
3.3.4 其他相关研究.....	23
3.3.5 各种评价体系的比较与借鉴.....	24
3.4 绩效评价的主要方法.....	25
3.4.1 BSC 法.....	25

3.4.2 KPI/CPI 法.....	26
3.4.3 DEA 法.....	27
3.5 常见的综合评价方法.....	27
3.5.1 算术平均法.....	27
3.5.2 模糊评价法.....	28
3.5.3 ER 法.....	28
3.5.4 AHP 法.....	28
3.6 各种评价方法的比较与借鉴.....	30
第四章 X 大学 E-Card 信息门户项目绩效评价.....	31
4.1 X 大学 E-Card 信息门户项目简介.....	31
4.2 X 大学 E-Card 信息门户项目需求分析.....	32
4.2.1 电子钱包记录功能.....	32
4.2.2 个人信息记录功能.....	32
4.2.2 财务管理.....	33
4.2.4 个性化信息查询.....	33
4.3 X 大学 E-Card 信息门户项目绩效评价方法的确定	34
4.4 X 大学 E-Card 信息门户项目绩效评价指标的设计	35
4.5 X 大学 E-Card 信息门户项目绩效评价之服务评价详解.....	35
4.5.1 服务评价的重要性.....	35
4.5.2 服务评价因素的设定.....	37
4.5.3 服务评价因素的权重设定	38
4.5.4 服务评价打分	42
4.6 X 大学 E-Card 信息门户项目绩效评价之可持续性评价详解.....	44
4.6.1 可持续性评价的重要性.....	44
4.6.1 可持续性评价因素的设定	45
4.6.2 可持续性评价因素的权重设定	46
4.6.3 可持续性评价打分	49
4.7 对 X 大学 E-Card 信息门户项目进行绩效评价的意义及作用	51
第五章 结论与研究展望	53

5.1 结论.....	53
5.2 研究展望	54
附件 A：X 大学 E-Card 信息门户项目绩效评价指标体系	55
附件 B：X 大学 E-Card 信息门户服务绩效用户调查问卷	56
附件 C：X 大学 E-Card 信息门户可持续性绩效调查问卷	56
[参考文献].....	58
[致谢].....	61

CONTENTS

Chapter1 Introduction.....	1
1.1 Derivation of the problem.....	1
1.2 Significance of the selected topic.....	3
1.3 Train of thought and framework of the thesis.....	4
1.4 Innovation of the thesis.....	5
Chapter2 E-Government projects of colleges and universities.....	6
2.1 General situation of the E-Government projects construction of colleges and universities.....	6
2.1.1 Infrastructure and platform construction of the E-Government projects of colleges and universities.....	6
2.1.2 Development survey of the main of the E-Government project of colleges and universities.....	9
2.2 Main problems existed in the construction of the E-Government projects of colleges and universities.....	14
2.2.1 Security of the network and information can not be guaranteed.....	14
2.2.2 The lack of interactive information and the appearance of information islands.....	14
2.2.3 Innovation of public service is insufficient and the concept of “User Centered” has not been formed.....	15
2.2.4 Information lag and the indifference of the construction of the E-Government project.....	16
2.2.5 Information resource management is insufficient and decision support system has not been formed.....	16
Chapter 3 Related theory of the E-Government project performance evaluation	18
3.1 E-Government performance evaluation meaning and significance.....	18
3.1.1 The meaning of performance.....	18
3.1.2 The meaning of the E-Government project performance evaluation.....	18
3.2 The relationship between E-Government project performance evaluation and E-Government project management.....	19
3.3 Foreign E-Government project performance evaluation system research status.....	20

3.3.1 The American system.....	20
3.3.2 The India system.....	21
3.3.3 COBIT system.....	21
3.3.4 Other related researches.....	23
3.3.5 Various evaluation systems comparison and reference.....	24
3.4 The main ways of performance evaluation.....	25
3.4.1 BSC.....	25
3.4.2 KPI/CPI.....	26
3.4.3 DEA.....	27
3.5 Common comprehensive evaluation methods.....	27
3.5.1 Arithmetic average method.....	27
3.5.2 Fuzzy evaluation method.....	27
3.5.3 ER.....	28
3.5.4 AHP.....	28
3.6 Various evaluation methods comparison.....	29
Chapter 4 X University E-Card Information Portal project	
performance evaluation researches.....	31
4.1 X University E-Card Information Portal project profile	31
4.2 X University E-Card Information Portal project requirement analysis.....	32
4.2.1 Electronic purse record function.....	32
4.2.2 Personal information record function.....	32
4.2.3 Financial management.....	33
4.2.4 Personalized information query.....	33
4.3 X University E-Card Information Portal project performance evaluation	
methods	34
4.4 X University E-Card Information Portal project performance evaluation	
index design.....	35
4.5 Service performance evaluation explanation of X University E-Card	
Information Portal project	35
4.5.1 The importance of service evaluation.....	35
4.5.2 Service evaluation factors setting.....	37
4.5.3 The weights set of the service evaluation factors.....	38
4.5.4 Service evaluation score.....	42

4.6 Sustainability performance evaluation explanation of X University E-Card Information Portal project.....	44
4.6.1 The importance of service evaluation.....	44
4.6.2 The weights set of the sustainability evaluation factors.....	45
4.6.3 The weights set of the sustainability evaluation factors.....	46
4.6.4 Sustainability evaluation score.....	49
4.7 Significance and effect of the X University E-Card Information Portal project performance evaluation.....	51
Chapter 5 Conclusion and research prospects.....	53
5.1 Conclusions.....	53
5.2 Research prospects.....	54
Appendix A: The performance evaluating indicator system of the E-Card information portal of X University	55
Appendix B: The questionnaire for users about the performance of the E-Card Information Portal service of X University	56
Appendix C: The questionnaire about the sustainability performance of the E-Card Information Portal of X University	56
[References]	58
[Acknowledgements].....	61

第一章 绪论

1.1 问题的引出

随着高校办学规模的不断扩大，有关高等教育方面的信息量成倍递增，使得高校政务工作的难度也不断加大，传统的政务工作模式已经不能满足发展的需要，因此电子政务的概念被引入到了其中。

电子政务是现代信息技术在公共行政中推广应用而产生的一种新的公共行政模式，其最早是在 1993 年美国全国绩效评估委员会发布的《创建经济高效的政府》和《运用信息技术改造政府》两份报告中首次被提出的，至今已经历了近 20 年的快速发展。在美国，电子政务被定义为：政府利用技术手段（特别是以 Web 为基础的互联网技术）更有效地为市民、企业、政府职员以及其他社会团体和政府部门提供的信息和服务，同时也使得这些个人和团体能更便捷地取得政府所提供的信息和服务。在中国，有学者认为电子政务是国家各级政府部门综合运用现代信息网络与现代数字技术，将其内部和外部的管理和服务职能通过精简、优化、整合、重组后到网上实现，彻底转变传统工作模式，打破时间、空间以及部门分隔的制约，为社会公众以及自身提供一体化的高效、优质、廉洁的管理和服务。^[1]在这个定义里，强调了政府和服务，表现了电子政务是一个政府行为，而此种定义其实是狭义的政务，广义的政务应泛指各类行政管理活动。在事业单位中同样需要电子政务，需要提高公共服务效率，需要政务流程再造。

全球各国在近 20 年的电子政务研究历史中总结了相当多的宝贵经验，尤其是发达国家建设的电子政务项目，如美国的“第一政府”项目、英国的“英国在线”项目、新加坡的“电子公民”项目等无疑都是电子政务发展的标志性成果。具体总结如下表 1-1 所示：

表 1-1: 各国电子政务发展特点与研究趋势比较

国家	主要特点	主要发展趋势
美国	1、注重完善基础设施和建设良好的公众基础	1、数据中心整合
	2、注重电子政务法律法规建设,改善法制环境	2、公共部门云计算应用
	3、注重建设高质量的电子政务网站	3、网络空间安全
英国	1、始终坚持以顾客为中心的基本原则,服务因人而	政府信息通信技术战略(包括公共部门网络战略、政府云、数据中心战略、政府应用程序商店战略、共享服务、公共桌面战略、体系架构和标准、等14项战略)
	2、发展电子民主	
	3、采取分散与统一相结合的方式,提供特色服务	
澳大利亚	1、围绕电子商务发展电子政务	1、实施统一的电子政务策略
	2、实施政府在线战略	2、一个协同的投资策略
	3、实施创新行动计划	
加拿大	1、发挥中央政府的统一和协调作用	1、共同性的电子邮递服务系统
	2、强化基础设施建设	2、政府网络合理化方案
	3、以客户为中心,强化政府服务理念	3、国际网络服务及电信与信息服务

从上述表格中可看到各国除了重视电子政务的基础设施建设和法制建设以外,更加重视以客户为中心,建立客户关系,把改善政府的社会服务作为电子政务的核心价值。其呈现出了业务系统的技术复杂程度越来越高,功能越来越强,整合信息的能力越来越大,应用深度从最初注重提高公共管理效能发展到整合社会信息资源、提高公共服务质量和促进改革等特点和发展趋势。因此采取新的措施,强化整合,以创新的思路 and 手段为公众提供更多所需的服务,打造无处不在的政府服务就成为未来国际电子政务建设的重点。同样,对于高校这个特殊群体,要想树立无处不在的高校形象,就必须大力发展和提高公共服务质量。

我国高校在推进电子政务过程中不断加大投入力度,着重建设了一批电子政务工程项目诸如学工系统、教务系统、办公自动化系统等应用系统项目。这在一定程度上满足了广大师生的业务需求,简化了办事流程,提高了办事效率,告别了“一张纸,一支笔”的时代。但是在一定规模投入和建设后,这些系统能否取得预期成效,能否将信息资源库有效地开发和共享已成为各个高校

所必须关注的问题。在当前高校责任和绩效日趋公开的情况下，电子政务项目由于财政的约束和师生知情权的扩大，其失败不仅会导致项目的终止，还会带来师生对学校信任度与支持力度的下降，因此应该引起足够的重视。

然而由于经验不足，国内多数高校电子政务系统项目建设依然存在着诸多问题，缺乏统一的规划和负责实施的主体，业务部门没有常态化的介入电子政务建设全过程，信息技术与现有业务融合的广度和深度都不够，全生命周期管理水平不高，运维管理和绩效管理都还不足，往往是为了应付检查而建设一个外壳，没能真正考虑到公众服务的基本问题。

国家发展和改革委员会为全面加强国家电子政务工程建设项目管理，保证工程建设质量，提高投资效益，于2007年颁布并实施了《国家电子政务工程建设项目管理暂行办法》（国家发改委令[2007]第55号），提出了“项目审批部门应根据电子政务项目验收后的运行情况，对建设项目的系统运行效率、使用效果等情况进行技术与绩效评价”。因此，要实现双向互动乃至完全整合等电子政务的高级阶段，不仅意味着采用更加先进成熟的技术架构，而且还要求建立一个能够面向效果、不断完善的电子政务系统运作管理机制，即PDCA（Plan-Do-Check-Action cycle，计划-执行-检查-总结 循环）的闭环过程，在这个过程中，项目绩效评价是“监控和评审”阶段（即循环中的检查阶段）的主要内容，具有非常重要的作用。

因此本文想通过对高校电子政务项目进行归纳总结的基础上，借鉴国际上较为流行的项目绩效评价体系以及方法，以X大学E-Card信息门户项目为例，进行绩效评价研究。

1.2 选题的意义

教育乃立国之本，世界各国都很重视教育的管理，而教育电子政务是沟通学校内部以及学校与社会公众的重要手段，在高校开展电子政务项目绩效评价的研究，无论从理论上还是实践上都具有非常重要的意义。从理论上来看，目前国际上的电子政务项目绩效评价研究都是刚刚起步，成果和数量都很少，在教育方面的应用就更少，新的发展阶段需要有新的管理理论和手段作为支撑。因此针对我国高校这个特殊领域的项目建设情况进行相应的研究将会丰富这方

面的研究理论和成果；从实践角度来看，近几年国内学者纷纷撰文指出了构建评价体系的重要性，教育系统也日益对这方面工作感到重视，通过挖掘电子政务建设、运营和管理的成功经验，发现不足之处，可以引导并指导我国高校的电子政务建设，加快高校职能转变和管理创新，提高高校的行政效率，增强其竞争力。

1.3 论文的思路及框架

本文首先通过介绍国内外电子政务研究的现状及总体趋势，引出了对高校电子政务项目进行绩效评价的研究目标，然后将电子政务绩效评价体系和方法引入其中，做出具体分析比较，最后以某高校 E-Card 信息门户项目为载体，将方法综合运用，对项目进行绩效评价，由于篇幅有限，仅对服务和可持续性评价进行了展开说明，提出了改进方案并对今后的研究做出了展望。主要运用了文献分析、问卷调查、专家访谈、层次分析法、模糊评价法等常用方法。本篇论文的技术路线图如图 1-1 所示：

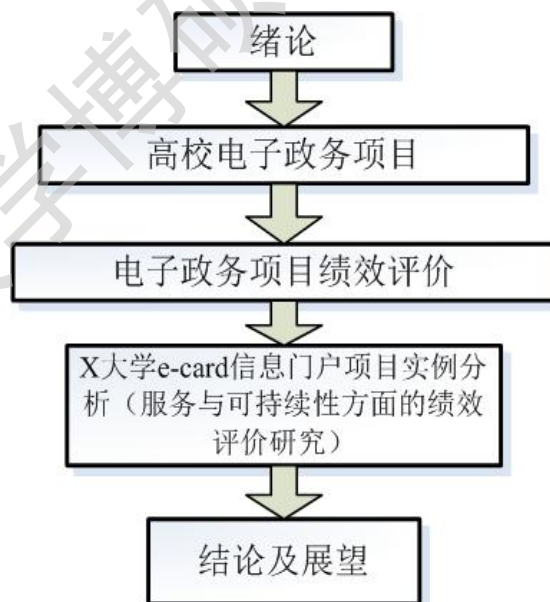


图 1-1 技术路线图

1.4 论文的创新点

我国的电子政务项目研究还处于起步阶段，相比发达国家的研究成果还较少，而这些成果也多是对于项目的前期以及项目的中间过程展开研究的，针对项目后期，尤其是绩效评价这个领域的研究还占少数。通过搜索清华 CNKI 数据库中的论文数量可以发现，2000 年以来，有关电子政务方面研究的论文有 22340 篇，其中绩效评价方面的论文仅有 76 篇，占总数的 0.3%；而这 76 篇论文中发表在核心期刊上的就有 23 篇，占 30%，从以上计算出的比例来看目前电子政务属于热门研究领域，而在绩效评价领域的研究尚欠缺，但是这方面的研究又很具有前景，发表的论文都是权威观点。那么本文即想通过一定的调查分析，对某高校电子政务项目进行研究，这也开创了电子政务项目绩效评价理论在高校领域的应用，可以为今后该校的其他电子政务项目以及其他院校的电子政务项目相关研究提供一定的实践参考经验。

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库